

บทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี

(THE ROLE OF THE OFFICE OF OMBUDSMAN IN DISPUTE RESOLUTION IN THAILAND)

อัญชลิตา สุวรรณะชฎ 4736778 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : พรรณิภา นูรพาชีพ, น.บ. (เกียรตินิยมดี), น.ม.

สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ, ค.ด. (บริหารการศึกษา), กมลทิพย์ คติการ, พบ.ด. (การบริหารการพัฒนา)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามบทบาทที่ปฏิบัติจริง รวมทั้งข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี วิธีการศึกษาใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา กรรมการสามัญกิจการองค์กรอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ข้อร้องเรียนนั้นได้ข้อยุติแล้ว รวม 9 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ฝ่ายวิชาการและเผยแพร่ และฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวม 79 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า บทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีมีระดับการปฏิบัติงานจริงปานกลาง ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีที่แตกต่างกัน ปัจจัยทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีในระดับต่ำ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามบทบาทที่ปฏิบัติจริง ได้แก่ แนวทางที่ผู้บริหารใช้ในการจัดการ สมรรถนะของบุคลากร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดการประชุมสัมมนาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เรื่องบทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ควรมีการทดสอบความรู้และทักษะในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีของเจ้าหน้าที่สอบสวน และจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย ควรมีการติดตามและประเมินผลโครงการความร่วมมือและกิจกรรมการสร้างเครือข่ายต่างๆ ที่ได้ดำเนินโครงการไปแล้ว และมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกฎหมายที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ควรมีการศึกษาวเคราะห์ SWOT ปัจจัยจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) ในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

คำสำคัญ : บทบาท / สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา / การระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี

THE ROLE OF THE OFFICE OF OMBUDSMAN IN DISPUTE RESOLUTION IN THAILAND

UNCHALITA SUVARNAJATA 4736778 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORS : PANNIPA BURAPHACHEEP, LL.B. (Hons.), LL.M.
SOMBOON SIRISUNHIRUN, Ph.D., KAMONTIP KHATIKARN, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the actual role of the Office of Ombudsman in Thailand in providing dispute settlements giving a win-win solution, factors that affect the actual role of the Office of Ombudsman in dispute resolution and obstruction to its role. This study uses both qualitative and quantitative research. The qualitative research is in-depth interviews of 9 professionals: the Ombudsman, the Deputy Secretary of the Office of the Ombudsman, a Member of Parliament, Senators, an Academic and a Petitioner whose case was settled. The quantitative research is a census survey with questionnaires, which was carried out on a population of 79 officers under the Investigation Division and Academic Division. Data are collected by self-administrated questionnaires. Statistical analysis used is One-way ANOVA, Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

The study results reveal that the actual role of the Office of Ombudsman in dispute resolution is at a medium level. The organizational factors strongly affected the actual role of the Office of Ombudsman in dispute resolution at a low level. The differences in personal factors affect the actual role level significantly. The psychological factors strongly affected the actual role of the Office of Ombudsman in dispute resolution at a low level. The obstruction to the actual role includes management style, competency of staff and related laws.

The study findings suggest development of arranged seminars on the role of the Office of Ombudsman in dispute resolution, tests of knowledge and skills of the investigators in dispute resolution by arranging mediator training projects, as well as follow up and evaluation of completed projects. The study suggests studying the expected role and actual role of the Office of the Ombudsman, difficulties from related laws through qualitative research and SWOT Analysis of factors affecting the Office of the Ombudsman.

KEY WORDS : ROLE / THE OFFICE OF OMBUDSMAN
DISPUTE RESOLUTION

230 pp.